

RECOMANACIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE PALAMÓS

SGP 21077 - Accés de les persones a l'ajuntament

En l'anàlisi de les queixes i suggeriments que arriben a la Sindicatura constato un cert grau de confusió de la ciutadania a l'hora d'utilitzar els canals de comunicació amb l'Ajuntament.

Analitzant els canals que s'ofereixen a través de la pàgina web veig dues possibles portes d'entrada:

TRAMITS EN LINIA i BÚSTIA DE COMUNICATS

Si cliquem a BUSTIA DE COMUNICATS s'obra una pantalla que posa "NOVA INCIDENCIA"

No explica perquè serveix aquesta bústia, quin recorregut tindrà dins de l'ajuntament, la incidència reportada, si es contestarà o no i en quin termini.

Si cliquem a TRAMITS EN LÍNEA" en l'apartat de TRAMITS PER INTERNET hi ha dues possibilitats de comunicar:

SOL·LICITUD GENERICA (INSTANCIA BÀSICA):

En aquest cas està clar el procediment que es seguirà, i

BUSTIA DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES:

En aquest cas es fa difícil entendre perquè serveix exactament aquesta via més ràpida i àgil. I tampoc queda clar si es contestarà i en quin termini.

CONSIDERACIONS DE LA SÍNDICA

Valoro molt positivament que s'estableixin canals diversos i senzills que permetin l'accés de les persones a l'Ajuntament de manera que, si no és imprescindible, no s'hagi d'utilitzar forçosament la instància genèrica.

És molt important que en tots els casos es pugui saber quin recorregut tindrà la petició i que sempre es doni una resposta en un termini especificat.